



Facture d'eau au bout de deux ans sans contrat sans relevé

Par **lexav1234**, le **12/04/2017** à **10:18**

Bonjour à tous,

Voici ma situation: Je suis locataire depuis novembre 2014 chez un bailleur social.

Lors de notre entrée dans les lieux la gardienne qui nous a fait faire l'état des lieux nous a déclaré que les compteurs d'eau étaient collectifs et que donc notre consommation comprise dans les charges. Il n'y a pas eu de relevé de compteur d'eau de ce fait sur notre état des lieux. Il semblerait que la situation est changée depuis mais ni [XXXX] ni notre bailleur nous ont avertis d'un passage vers des compteurs individuels.

Le 14 décembre 2016 une première facture soit disant d'abonnement d'un montant d'une cinquantaine d'euros.

Le 28 décembre 2016 nous recevons une facture de plus de 1000 € de la part de [XXXX] avec un gentil petit mot nous demandant de payer avant le 6 janvier sous peine de voir notre eau coupée.

Nous prenons contact avec eux, exigeons des explications qui ne nous seront jamais données.

En désespoir de cause, nous leur demandons d'établir un échéancier sur 10 mois car dans l'impossibilité de trouver une somme aussi conséquente d'un coup.

[XXXX] accepte mais nous demande de fournir d'abord un RIB avant de nous envoyer un échéancier avec des sommes et des dates de prélèvement !!

Ce que nous refusons bien évidemment vu leurs pratiques nous ne leur faisons aucune confiance et rien ne garanti qu'il ne vont pas prélever la somme totale d'un coup. De plus nous voulons régler par chèque.

S'en suivent des courriers que nous leur adressons et surtout des menaces que nous recevons.

D'abord menaces de couper l'eau (ce qui est illégale il me semble) ensuite de réduire le débit, et maintenant des poursuites judiciaires !

Il s'agit de SMS envoyés à 8h du matin, de courriers toutes les semaines et ce matin à 7h45 un type de chez eux vient sonner à ma porte pour me donner un papier qui nous menace encore de poursuites !

A noté que nous leurs avons déjà envoyé plus de 250 € en 2 chèques afin de tempérer et de leur prouver notre bonne foi.

Montant qu'il n'ont toujours pas déduit des sommes soit disant dues sur leurs relances.

Nous commençons sérieusement à perdre patience (surtout moi) et à contester non seulement ces pratiques mais aussi le montant demandé.

Sur la facture aucun index indiqué, aucun relevé depuis notre entrée dans les lieux, ni même sur notre état des lieux entrant, comment être sûr que nous ne payons pas la consommation d'un autre??

Nous ne contestons pas le fait que nous avons consommé de l'eau et nous la paierons mais seulement si la somme demandée est justifiée !

A noté aussi que nous n'avons jamais souscrit aucun contrat avec eux, jamais eu aucun contact non plus avec [XXXX] avant nos déboirs.

Dans le code de la consommation n'y a-t-il pas un article stipulant qu'un contrat doit nous être adressé et accepté avant toute facturation?

Quels sont nos recours ?

Merci de vos réponses.

Par **BrunoDeprais**, le **12/04/2017 à 13:00**

Bonjour

La personne qui vous réclame ce montant, doit vous le prouver.

Par **lexav1234**, le **12/04/2017 à 13:16**

Bonjour,

Merci de votre réponse comment doivent-ils le prouver? et si ce n'est pas le cas quel recours puis-je avoir?

Par **Lag0**, le **12/04/2017 à 13:18**

Bonjour,

Je ne sais pas qui est le [XXXX] en question, mais s'il s'agit d'un fournisseur d'eau, il ne peut rien vous réclamer si vous n'avez pas pris d'abonnement.

Le problème, c'est que vous avez commencé à payer, ce qui vaut acceptation d'un contrat tacite...

Par **lexav1234**, le **12/04/2017** à **13:39**

Il s'agit de Véolia et nous ne sommes à priori pas les seuls dans ce cas.

D'autre part en cherchant j'ai découvert la loi Hamon qui je cite : "La loi Hamon étend aux fournisseurs d'eau l'interdiction de facturer aux clients le coût de prestations non expressément commandées et des frais non prévus au contrat.

Les clauses limitant la responsabilité des professionnels à l'égard des consommateurs sont désormais interdites."

Partant du principe où notre première facture "d'abonnement" nous est parvenue en décembre 2016 (émise le 14/12/16), alors logiquement il leur est interdit de facturer toute consommation antérieure à cette date du fait qu'aucun contrat nous liais et que nous ne leur avons rien demandé, vrai?

Par **BrunoDeprais**, le **12/04/2017** à **14:42**

La preuve se fait par relevés de compteurs.

Par **lexav1234**, le **12/04/2017** à **14:54**

Le compteur n'ayant pas été relevé ni lors de notre entrée ni pendant deux ans avant l'édition de cette facture qu'en est-il? Merci.

Par **BrunoDeprais**, le **12/04/2017** à **15:02**

Je vous le répète, celui qui vous adresse la facture doit prouver le montant.

Il semblerait qu'il ne soit pas en mesure de le faire.

Faites lui un courrier du style, que vous voulez bien vous acquitter d'une dette à condition qu'il puisse en prouver la réalité et notamment la preuve du montant.

C'est une technique assez classique avec les syndic, que de balancer des factures d'eau de façon un peu aléatoire.

Par **Lag0**, le **12/04/2017** à **15:42**

[citation]C'est une technique assez classique avec les syndic, que de balancer des factures d'eau de façon un peu aléatoire.[/citation]

Pourquoi parlez-vous du syndic ? Il semble que ce soit le fournisseur qui envoie les factures ici.

Par **lexav1234**, le **12/04/2017** à **17:15**

Merci pour vos réponses, après avoir remuer un petit peu la m... avec le fournisseur d'eau et mon bailleur il semblerai que les tors soient partagés entre les trois parties, mon bailleur car pas de relevé à l'entré dans les lieux, le fournisseur qui nous a laissé dormir 2 ans et n'a pas opéré de relevés non plus et nous qui avons été selon eux négligents... Mon bailleur doit se mettre en contact avec véollia demain j'espère que nous trouverons une issue favorable pour tout le monde. Nous sommes ok pour un partage si cela nous est proposé mais ne rêvons pas trop..

Par **ASKATASUN**, le **13/04/2017** à **17:33**

Bienvenu,

[citation]Le fournisseur qui nous a laissé dormir 2 ans et n'a pas opéré de relevés non plus et nous qui avons été selon eux négligents...[/citation]

Négligents de quoi ? Vous avez à faire à une entreprise qui clame haut fort qu'elle est le leader mondial des services à l'environnement.

Donc après avoir équipé de compteurs d'eau les logements de votre bailleur social, si cette entreprise n'est pas capable de vous proposer un abonnement individuel au service public de distribution d'eau potable et d'émettre des factures à votre intention, la négligence est de sa part me semble-t-il !

La seule issue favorable pour eux c'est d'oublier ce qu'il ne vous ont pas facturé par incurie pendant 2 ans.

Je vous suggère de ne pas accepter la moindre régularisation. Le compteur ne peut pas avoir comptabilisé les m3 que vous avez consommés puisqu'il n'est pas attribué à votre abonnement puisque VEOLIA n'a pas été capable de vous en proposer en ! Par ailleurs vous ne risquez aucune coupure d'eau, la loi l'interdit et il n'y a pas d'impayé puisqu'il n'y a pas d'abonnement souscrit.